

## ANALIZA REZULTATA PROVEDENE ANKETE O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA USLUGAMA GRADSKA KNJIŽNICE I ČITAONICE POŽEGA

Analysis of user satisfaction survey in Požega public library and  
reading room

**Mirjana Franculić**

Gradska knjižnica i čitaonica Požega

[mfranculic@gmail.com](mailto:mfranculic@gmail.com)

UDK /UDC **021.7:027.022>(497.541)**

Istraživanje / Research paper

Primljeno/Received: 24.10.2018.

Broj  
bibliografske  
jedinice

**310**

### Sažetak

Zadovoljstvo korisnika uslugama knjižnice izuzetno je važno. Pokazatelj je to uspješnosti rada knjižnice, a do iskazanog zadovoljstva uslugama knjižnice moguće je doći najčešće putem anketnih upitnika na određenom uzorku ispitanika. Gradska knjižnica i čitaonica Požega provela je anketu o zadovoljstvu korisnika uslugama knjižnice s ciljem utvrđivanja područja rada s kojima korisnici nisu zadovoljni te će nastojati ukloniti uzroke nepovoljno ocijenjenih područja na temelju dobivenih rezultata. Anketom su se također ispitale želje i potrebe korisnika da bi se njihovo mišljenje implementiralo u strukturiranje novih usluga. Naime, Gradska knjižnica i čitaonica nalazi se na prekretnici svoga razvoja jer joj slijedi preseljenje u novu zgradu koja će po svojoj kvadraturi i organizaciji prostora omogućiti potpuno rekonstruiranje dosadašnjeg načina poslovanja i uvođenje mnogih novih usluga i programa. Anketa je provedena u Noći knjige 2018., prilikom čega su ispitanici informirani u koju svrhu ispunjavaju anketu. Interes je bio vrlo dobar, a rezultati toga istraživanja pokazatelji su uspješnosti rada knjižnice. U članku su analizirani rezultati ankete koji ukazuju na (ne)zadovoljstvo ispitanika i iskazani su tekstualno i grafički u broju i postotku.

**Ključne riječi:** Gradska knjižnica i čitaonica Požega, anketiranje, zadovoljstvo korisnika, vrednovanje knjižničnih usluga, mjerenje uspješnosti poslovanja, knjižnični prostor, nove usluge

## Summary

Library user satisfaction with library services is very important. It shows library's success and it can easily be tested through a survey. Požega Public Library and Reading Room conducted a survey about user opinion in order to improve fields of work that are most problematic according them. The survey was also used to discover user needs and wishes so their opinion could be implemented in the library's new services. Požega Public Library and Reading Room is on the crossroad of its development as it is being moved to a new building which is going to allow the complete change of Library's business style and introduction of new services and programs. The survey had been conducted at the Book Night Event 2018. and the subjects were informed with the goals of the survey. The results which show (dis)satisfaction of customers are analysed in the article and presented through text and graphics, in numbers and percentages.

**Keywords:** Požega Public Library and Reading Room, polling, user satisfaction, evaluation of library services, measuring business success, library space, new services

## Uvod

Gradska knjižnica i čitaonica Požega nalazi se pred izuzetno važnim razdobljem za njen daljnji razvitak jer joj slijedi preseljenje u novu zgradu čime se u potpunosti mijenja način poslovanja i u tu svrhu provedena je anketa u kojoj se ispituje stupanj zadovoljstva korisnika sadašnjim ali i budućim mogućim uslugama knjižnice.

Ovim upitnikom žele se utvrditi usluge i odnosi s kojima korisnici nisu zadovoljni te nastojati otkloniti uzroke nepovoljno ocijenjenih područja na temelju dobivenih rezultata a isto tako s druge strane ispitati želje i potrebe korisnika uz uvažavanje njihovih mišljenja i njihovu implementaciju u strukturiranje novih usluga u „novoj“ knjižnici. Stupanj zadovoljstva korisnika jedan je od glavnih pokazatelja kvalitete usluga stoga će Gradska knjižnica i čitaonica Požega nakon analize ove ankete dobiti uvid u zadovoljstvo korisnika trenutnom situacijom ali isto tako i njihove želje i potrebe u novoj knjižnici.

## Knjižnica u secesijskoj zgradi iz 1907. godine

Dug je put Gradska knjižnica i čitaonica Požega prevalila da bi došla u trenutnu situaciju preseljenja u novu zgradu, tj. dograđeni dio iza stare zgrade knjižnice te potpunu

renovaciju postojećeg prostora. Taj je čin preseljenja veliki korak za požešku knjižnicu, a podrazumijeva spoj tradicije i suvremenosti u prostornom, organizacijskom, strukturnom i poslovnom smislu. Bilo je potrebno proživjeti 174 godine od osnutka Požeške čitaonice, useliti se 1912. u tada novu zgradu Prve požeške štedionice (A. Kanižlića 1, Požega) i u njoj živjeti i raditi do danas. Mijenjale su se države, vlasti, organizacijske strukture, stanari i podstanari zgrade, kvadratura korištenja, djelatnici i nazivi knjižnice ali je prostor ostao isti. Danas, 107 godina poslije, Gradska knjižnica i čitaonica Požega matična je knjižnica Požeško-slavonske županije i nalazi se u istom prostoru, na godinama izbornih 720 kvadrata, s preko 96000 primjeraka knjižnične građe, 15 djelatnika i 3618 aktivnih korisnika. Želja, čežnja i prijeka potreba za novim, boljim, većim i suvremenijim prostorom iskazivana je godinama. Prijelomna je bila 2005. godina kada se kreće s izradom projekta dogradnje knjižnice u dvorišnom prostoru čijom bi se izgradnjom dobilo 1200 kvadratnih metara novog prostora. Ovaj zahtjevan, složen, ambiciozan i skup projekt realiziran je tek 13 godina kasnije s napomenom da je projekt podrazumijevao i renovaciju starog postojećeg prostora knjižnice koji još nije realiziran. Kolike su se samo promjene u knjižničarstvu dogodile u proteklih 13 godina izgradnje nove zgrade požeške knjižnice nezamislivo je. Novi je problem kako se sada uklopiti u projekt koji je u svojoj izgradnji, može se reći, zastario. Dugo očekivano preseljenje u novu i postojeću preuređenu zgradu knjižnice zahtijeva potpunu spremnost u organizacijskom, stručnom i izvedbenom smislu kako bi se preduhitрили svi mogući problemi koji nastaju kod spajanja starog s novim u prostornom i organizacijskom smislu. Plan preseljenja osmišljen je od strane stručnog knjižničnog osoblja do detalja, a uključivanje korisnika u ovako kompleksan posao uistinu je važno upravo zbog vrednovanja svih sadašnjih i budućih, željenih knjižničnih usluga, programa i prostora. Postojeći prostor koji je iščekivan godinama, sada, u finalnoj se fazi, ne može mijenjati, ali zato organizaciju prostora, ustrojavanje odjela i zbirke, unutrašnje uređenje i opremanje može. Svjesni smo promjena koje nam razvoj digitalnih tehnologija i raznih informacijskih izvora donosi u knjižničarstvu i stoga se veselimo novom prostoru koji će konačno nakon svih ovih godina osigurati i u potpunosti promijeniti viziju naše knjižnice i omogućiti nam spajanje tradicije i suvremenosti i u knjižničnom poslovanju i u prostorno-organizacijskom smislu. Kako bi uspješno ostvarila svoje ciljeve, narodna knjižnica mora biti potpuno pristupačna svim svojim korisnicima. Korisnik je termin koji se koristi u Smjernicama, a podrazumijeva i

one koji trenutno nisu korisnici knjižnice, a potencijalno mogu biti. Korisnici mogu izabrati hoće li ili ne koristiti usluge koje nudi narodna knjižnica. Stoga, svako ograničenje pristupa, bilo ono namjerno ili slučajno, smanjuje mogućnost ispunjavanja osnovnog poslanja i uloge narodne knjižnice, a to je zadovoljavanje knjižničnih i informacijskih potreba svoje zajednice.<sup>1</sup> Upravo smanjenje mogućnosti našim korisnicima želimo izbjeći i stoga prije preseljenja ispitujemo mišljenja, želje i potrebe korisnika ovim anketnim istraživanjem. Prema IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice, korisnike treba uključiti u razvoj usluga: anketiranjem o tome koje usluge koriste i zahtijevaju

- analiziranjem i odgovaranjem na njihove pritužbe;
- praćenjem reakcija korisnika na postojeće usluge i nove inicijative;
- uzimanjem u obzir korisničkih prijedloga i reakcija pri utvrđivanju politike i postupaka;
- pružanjem povratne informacije korisnicima o učincima njihovih prijedloga za razvoj usluga;
- postavljanje kutija u koje korisnici mogu stavljati svoje prijedloge te utvrđivanjem postupaka pritužbi i pohvala;
- formiranje fokus-grupa Prijatelja knjižnice i korisnika;
- prikupljanjem informacija od skupina potencijalnih korisnika koji ne koriste knjižnicu<sup>2</sup>.

Sve ono što IFLA-ine smjernice preporučuju da pri planiranju nove knjižnice treba razmotriti, već je razvijeno ali prostorno zbijeno u požeškoj knjižnici te će se nakon anketnog ispitivanja zadovoljstva korisnika postojećim i budućim uslugama i vizijama stručnih djelatnika implementirati u novi prostor s detaljno razrađenim željama i potrebama korisnika i djelatnika kao i cijele društvene zajednice.

### **Cilj i svrha istraživanja**

Cilj istraživanja jest ustanoviti (metodom upitnika) zadovoljstvo korisnika uslugama Gradske knjižnice i čitaonice Požega od strane raznih skupina. Nadalje, cilj je istraživanja saznati želje i potrebe korisnika i nekorisnika čiju će realizaciju omogućiti novi prostori knjižnice. Svrha istraživanja jest, na temelju dobivenih rezultata – iskazanih

---

<sup>1</sup> IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. Str. 41.

<sup>2</sup> Isto, str. 53-54.

mišljenja, stavova i želja popraviti postojeće usluge, uvesti nove i osluškivanjem istih učiniti knjižnicu privlačnijom i boljom svojim korisnicima i onima koji će to postati. Narodne knjižnice danas prolaze kroz brojne promjene i to na nekoliko razina – promjene vezane za isporuku i dostupnost informacija, uz tehnologiju, uz okruženje i dostupna financijska sredstva te same načine korištenja. Suvremene se narodne knjižnice svojim inovativnim uslugama te svojom kvalitetom moraju neprestano boriti za svoje korisnike pazeći pri tome da korisnici ne zaključe kako su knjižnice mjesta koja pripadaju povijesti.<sup>3</sup>

### **Metodologija, instrument, uzorak**

Anketa je bila usmjerena na dvije ciljanje populacije: anketna pitanja za korisnike (za sve one koji jesu ili su nekada bili članovima knjižnice) i anketna pitanja za nekorisnike (za one koji nikada nisu bili članovima knjižnice). Anketa se za korisnike sastojala od 14 pitanja na 5 stranica za čije je popunjavanje u prosjeku bilo potrebno 10-ak minuta. Anketa za nekorisnike sastojala se od 12 pitanja na 3 stranice za čije je popunjavanje u prosjeku bilo potrebno 3-4 minute. Pitanja za korisnike bila su koncipirana na način da daju odgovore, mišljenja i prijedloge o svim knjižničnim uslugama, svim segmentima poslovanja, njihovoj kvaliteti i njihovoj važnosti, dok su pitanja za nekorisnike podrazumijevala ispitivanje razloga zašto nisu članovi knjižnice, što bi željeli vidjeti u novoj knjižnici, koji su im tematski interesi i znaju li što im sve knjižnica nudi. Anketu je ispunilo 210 ispitanika članova knjižnice i 25 ispitanika nečlanova knjižnice. Ankete su bile u papirnatom obliku i ispunjavane su anonimno. Anketa je provedena u Noći knjige 2018. u Gradskoj knjižnici i čitaonici Požega s razlogom da što veći broj ljudi ispunjavanjem ankete bude upoznat s njenim ciljem i pomogne u stvaranju javnog mišljenja o knjižnici i njenim uslugama, o budućnosti „nove knjižnice“ te da ih se osvijesti o važnosti njihova mišljenja i sudjelovanja u kreiranju novih knjižničnih usluga, prostora i programa.

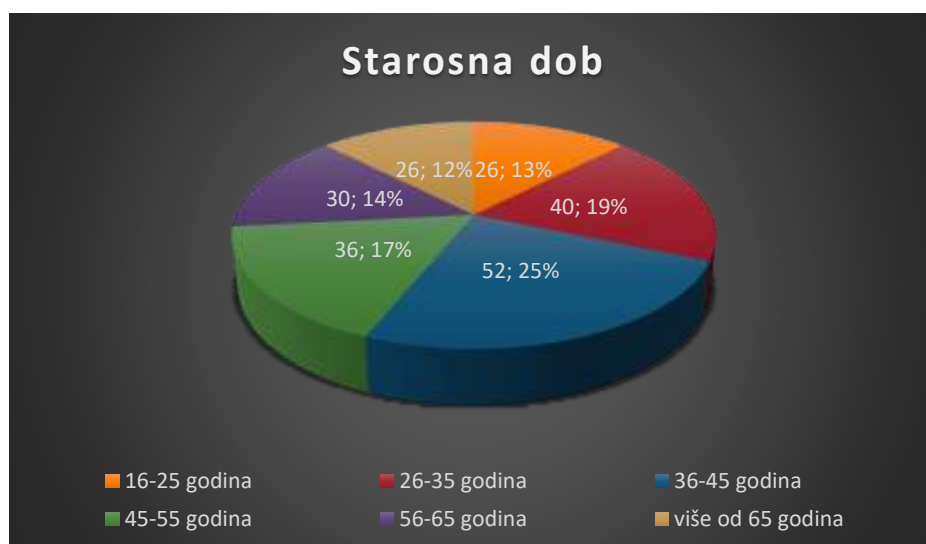
---

<sup>3</sup> Petr Balog, Kornelija. Kultura kvalitete u narodnim knjižnicama : zašto je važna i kako ju mjeriti? // Vrednovanje djelatnosti narodnih knjižnica // 10. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj, Tuheljske Toplice, 30. rujna do 2. listopada 2015. / uredile Dunja Marija Gabriel, Frida Bišćan. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2017. Str. 19.

## Rezultati istraživanja

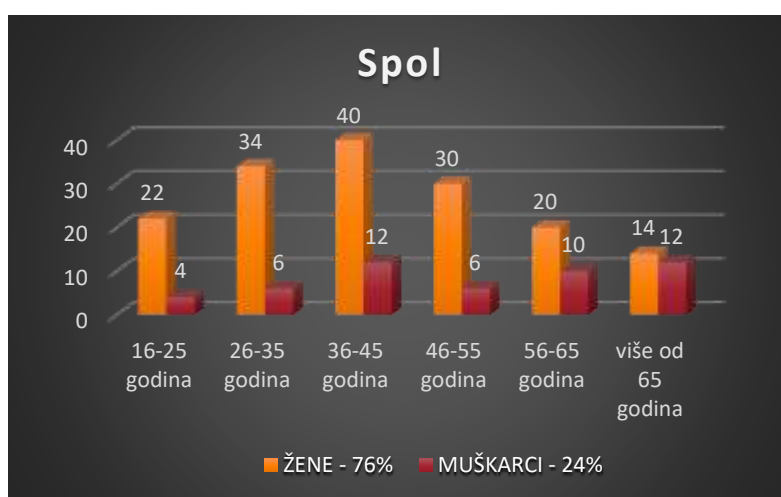
### Rezultati ankete za korisnike

Najviše korisnika koji su ispunili anketu starosne je dobi od 36-45 godina, njih 52 ili 25%, zatim korisnici starosti od 26-35 godina, 40 ili 19%, slijede ispitanici od 45-55 godina, 36 ili 17%, ispitanika od 56-65 godina, 30 ili 14%, mladih od 16-25 godina, 26 ili 13% i najmanje je bilo ispitanika starijih od 65 godina svega 26 ili 12%. (Grafikon 1)



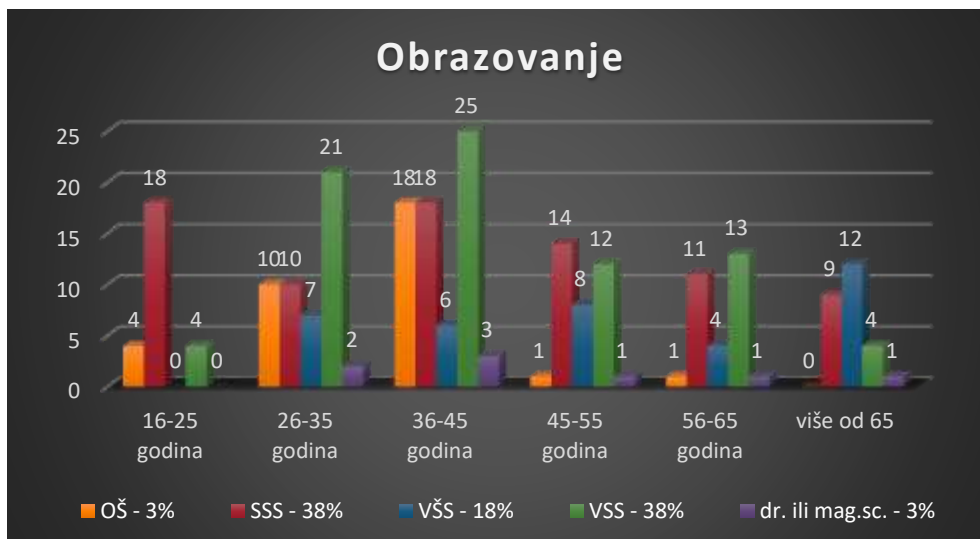
**Grafikon 1. Struktura anketiranih korisnika prema starosnoj dobi**

Od 210 ispitanika, 160 je ili 76% žena, a 50 ili 24% muškaraca. U svim starosnim skupinama znatno je veći broj žena u odnosu na muškarce, osim u kategoriji starijih od 65 godina, gdje je odnos žene i muškaraca podjednak. (Grafikon 2)



**Grafikon 2. Struktura anketiranih korisnika prema spolu unutar 6 starosnih skupina**

Među ispitanicima najviše je, tj. jednako onih koji imaju srednju i visoku stručnu spremu, 38% jednih i 38% drugih, slijede ispitanici s višom stručnom spremom njih 37 ili 18%, zatim 6 ili 3% onih s osnovnoškolskom stručnom spremom i 8 ili 3% doktora ili magistara znanosti. (Grafikon 3)



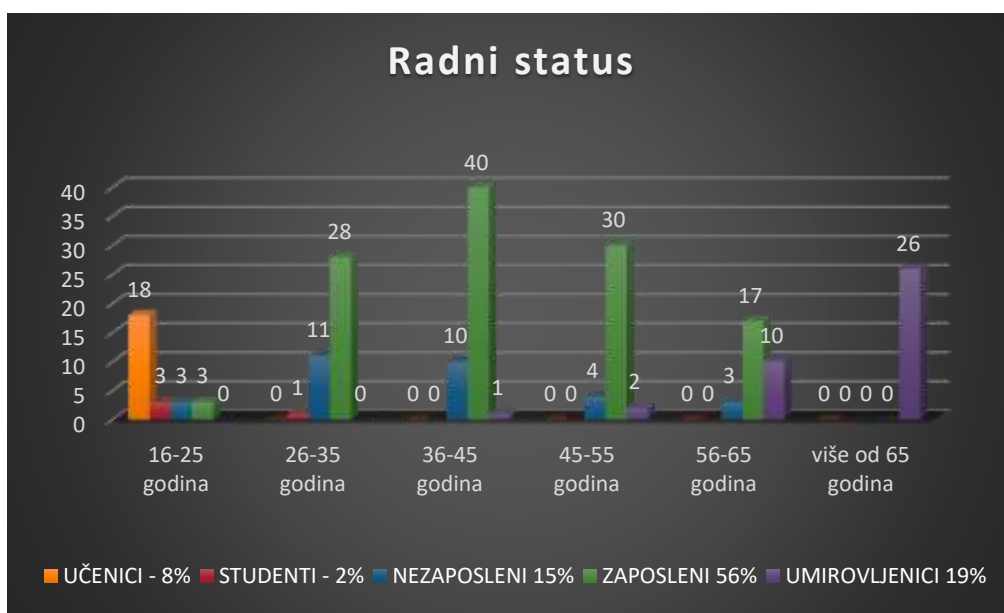
**Grafikon 3: Struktura anketiranih prema stupnju obrazovanja unutar 6 starosnih skupina**

Pitanjem o trajanju članstva htjeli smo doći do saznanja o odnosu stari/novi korisnici, tj. oni s dugogodišnjim članstvom i oni s kratkotrajnim članstvom. Odgovori su pokazali da se čak 173 ili 82% korisnika obnavlja članarinu svake godine i dugogodišnji su korisnici dok se samo 37 ili 18% upisuju na nekoliko mjesec, tj. povremeni su korisnici. (Grafikon 4)



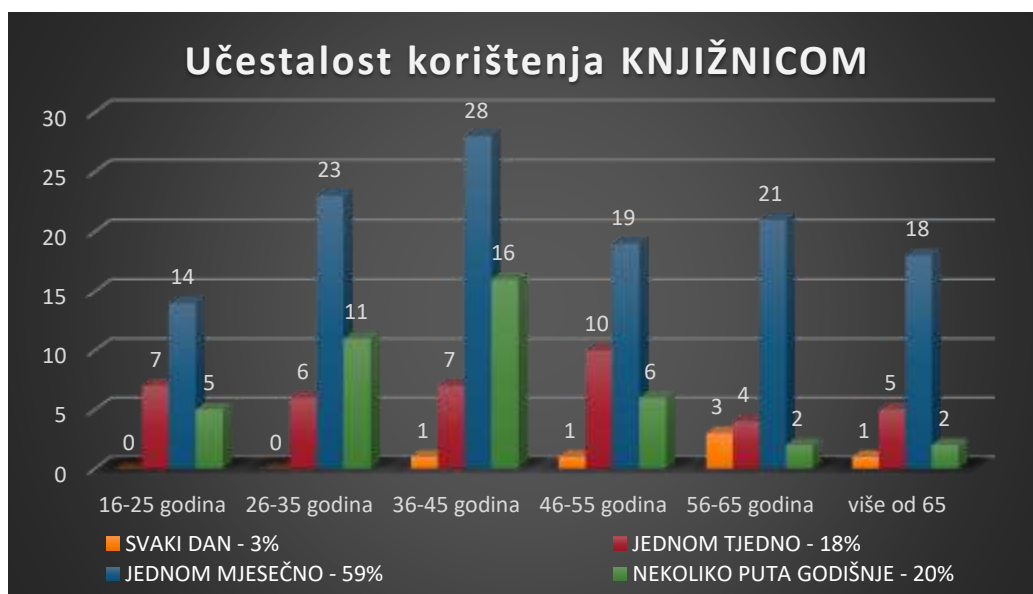
**Grafikon 4. Struktura anketiranih korisnika prema trajanju članstva**

Svoje mišljenje o knjižničnim uslugama dalo je najviše zaposlenih 56%, slijede umirovljenici 19%, zatim nezaposlenih 15%, učenika 8% i studenata 2%. (Grafikon 5)



**Grafikon 5. Struktura anketiranih korisnika prema radnom statusu unutar 6 starosnih skupina**

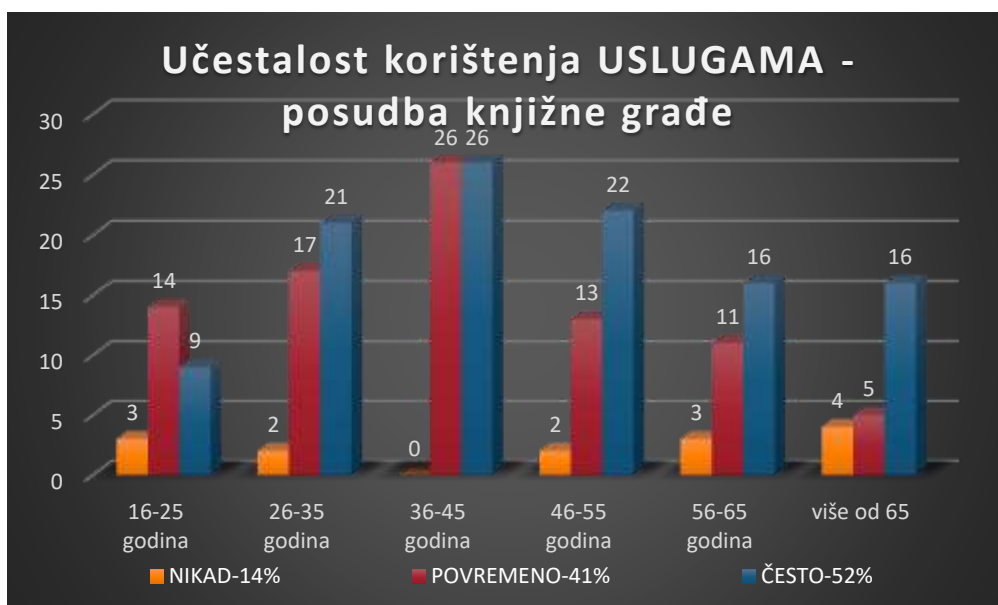
Ispitanici su najviše, čak 59% koristili usluge knjižnice jednom mjesečno, 20% ih koristi knjižnicu nekoliko puta godišnje, njih 18% koristi se knjižničnim uslugama jednom tjedno a svega 3% svaki dan. I u ovom se grafikonu vidi da se učestalost najviše odnosi na dobnu skupinu od 36-45 godina starosti. (Grafikon 6)



**Grafikon 6. Struktura anketiranih korisnika prema trajanju članstva unutar 6 starosnih skupina**

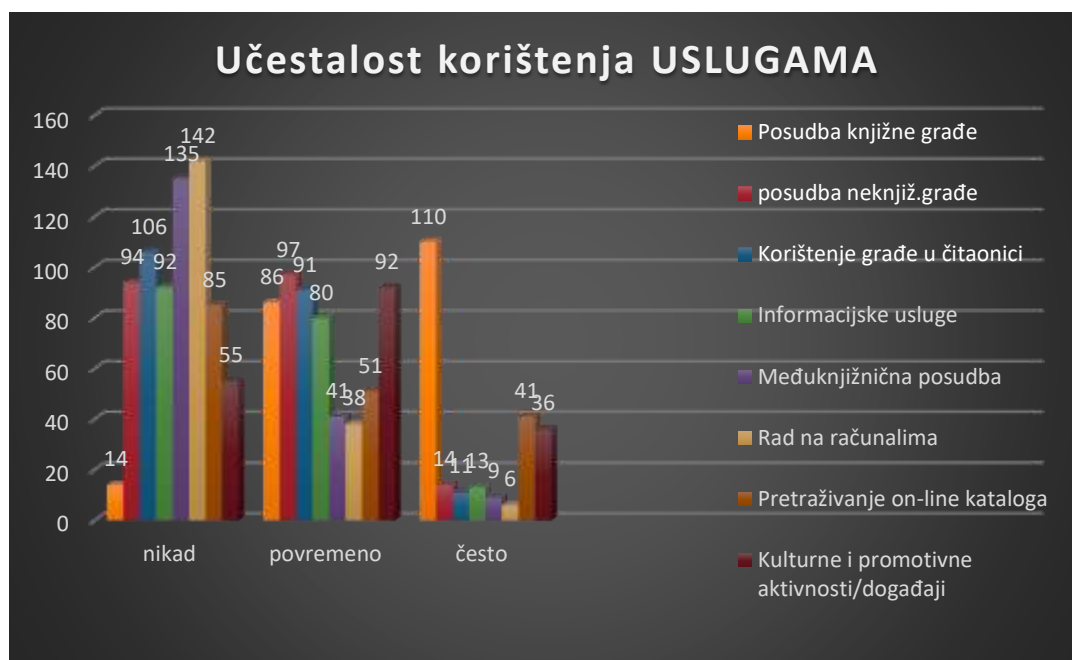


Na pitanje koliko se često ispitanici koriste knjižničnim uslugama izdvojili smo posudbu knjižnične građe kao glavnu uslugu i grafikon 7 prikazuje učestalost u rasponu: nikad, povremeno i često gdje je vidljivo da svi ispitanici osim najmlađe dobne skupine koriste posudbu građe često.



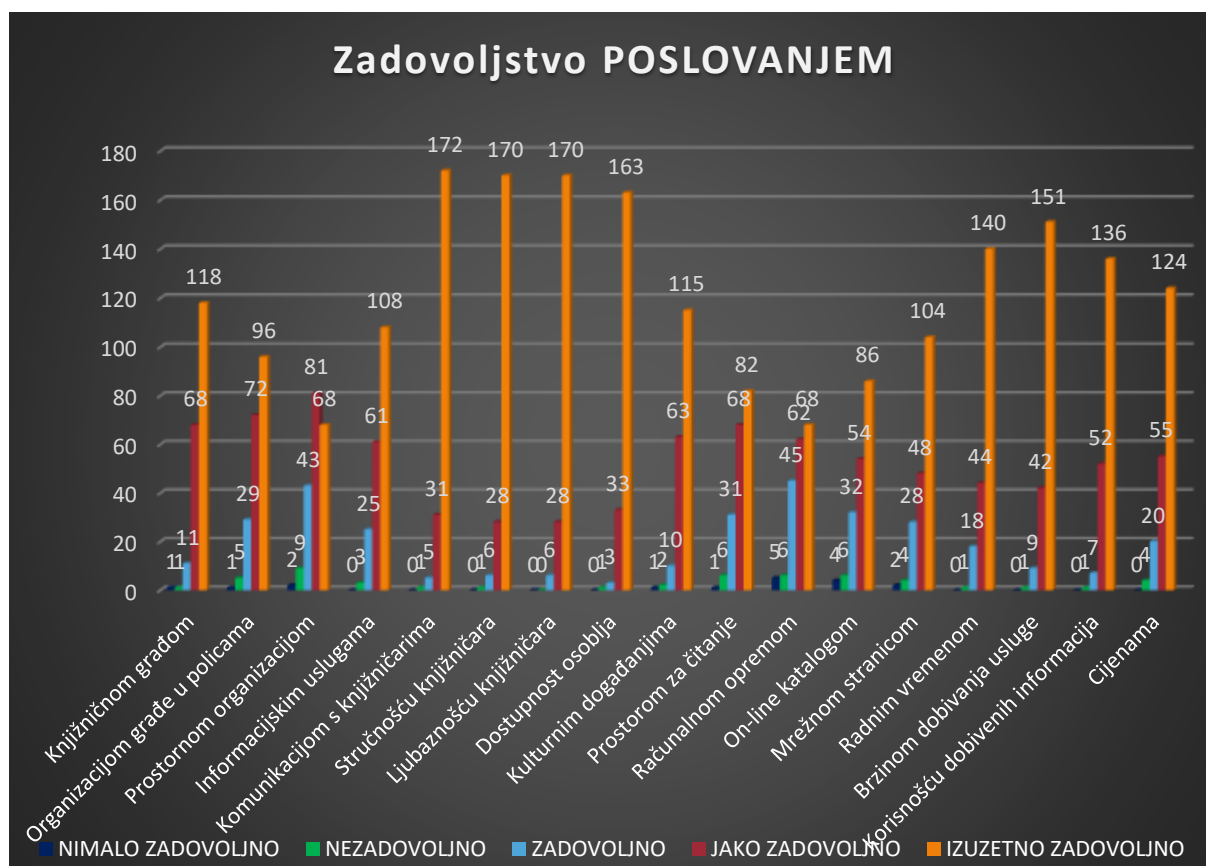
**Grafikon 7. Učestalost posudbe knjižne građe prema dobnim skupinama korisnika**

Osim posudbe knjižnične građe koja je izdvojena u prethodnom grafikonu ispitanici su ispunjavali upitnik o učestalosti korištenja svih raspoloživih usluga u knjižnici i izdvojeno ih je 8. Učestalost korištenja uslugama prikazane su u grafikonu gdje je zorno prikazano koliko su koje usluge važne ispitanicima, tj. koliko ih često koriste. U stupcima grafikona koji izražavaju učestalost u rasponu: nikad, povremeno i često vidljivo je da se u stupcu „nikad“ ističe rad na računalima zatim međuknjižnična posudba pa rad u čitaonici. Stupci su „povremeno“ ujednačeni s tim da su najniži ponovno rad na računalima i međuknjižnična posudba, a u stupcima „često“ znatno je iznad svih posudba knjižne građe.



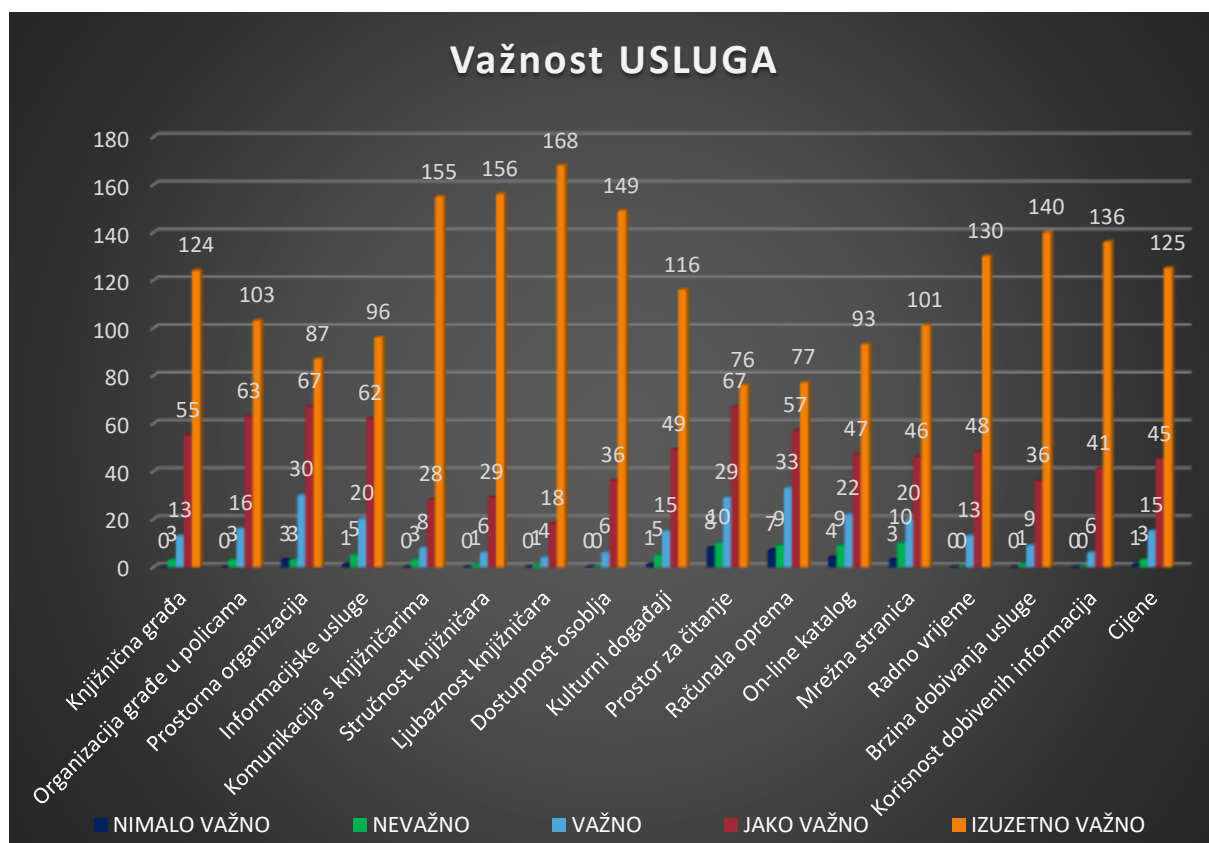
**Grafikon 8. Učestalost korištenja usluga**

Vrlo je važno zbog razvoja svih segmenata knjižničnog poslovanja od knjižničnih usluga, programa, prostora, radnog vremena, opreme, cijena do odnosa knjižničara prema korisniku saznati zadovoljstvo korisnika istim i na taj način pridonijeti njezinu poboljšanju. Sedamnaest segmenata poslovanja izdvojeni su i ocijenjeni ocjenom od 1-5, od nimalo zadovoljni do izuzetno zadovoljni. Omjer je postotaka zadovoljstvom 17 korisnika ili 0,5% jesu nimalo zadovoljni, 40 korisnika ili 1% jesu nezadovoljni korisnici, 328, tj. 10% jesu zadovoljni, 890 ili 26,5% jako su zadovoljni i 2071 korisnik ili 62% izuzetno su zadovoljni. Grafikon 9 zorno prikazuje dominaciju i izuzetno zadovoljstvo i zadovoljstvo korisnika u svim segmentima osim u prostornoj organizaciji i računalnoj opremi.



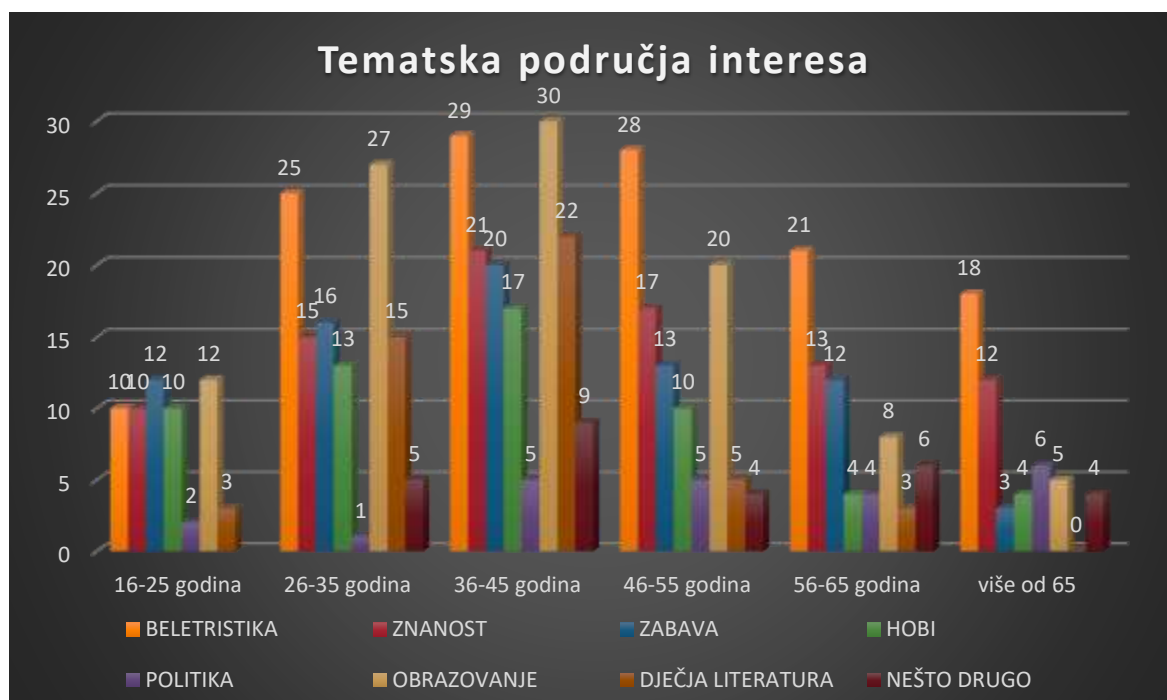
**Grafikon 9. Zadovoljstvo ispitanika sveukupnim poslovanjem Gradske knjižnice i čitaonice Požega**

Koliko su usluge i pojedini segmenti poslovanja važni ispitanicima prikazuje grafikon 10 gdje su izdvojeni segmenti važni korisnicima u omjeru od 1-5, od nimalo važno do izuzetno važno. Iz grafikona je vidljivo da su svi segmenti poslovanja ispitanicima izuzetno važni. Manje su važni oni segmenti koji se najmanje koriste a to su prostor za čitanje, računalna oprema, mrežni katalog, mrežna stranica i prostorna organizacija. Iz prijašnjih grafikona vidljivo je da su upravo ti segmenti loše ocijenjeni iz čega se može zaključiti da kada bi se oni popravili, bili bi korisnicima važniji.



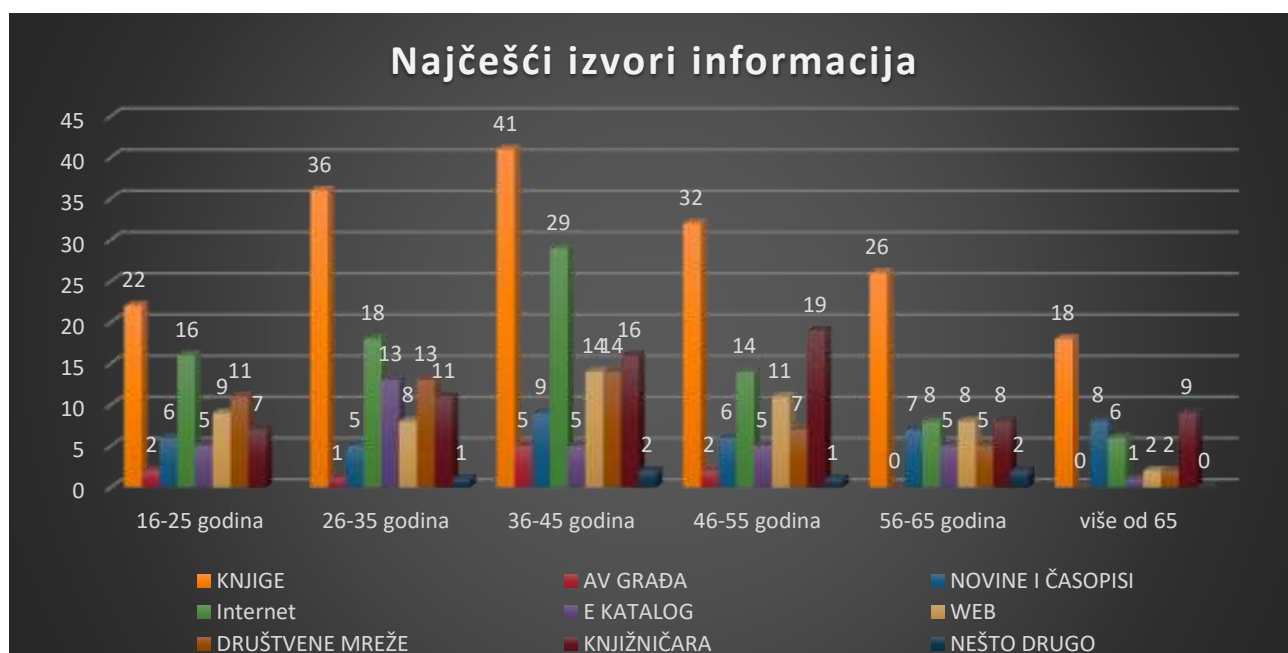
**Grafikon 10. Koliko su usluge koje se nude u Gradskoj knjižnici Požega važne korisnicima**

Iz prijašnjih grafikona vidljivo je da je posudba knjižnične građe najvažnija usluga u knjižnici. Korisnici je najviše koriste i njome su najzadovoljniji pa je stoga vrlo važno znati i koja su to tematska područja interesa koja korisnici najviše vole i koja se najviše posuđuju. Grafikon 11 prikazuje zainteresiranost korisnika prema tematskom području interesa po dobnim skupinama. Ponuđeno je osam tematskih skupina i vidljivo je da tematika interesa ovisi o godinama ispitanika, ali da ipak prednjači beletristika i građa za obrazovanje korisnika.



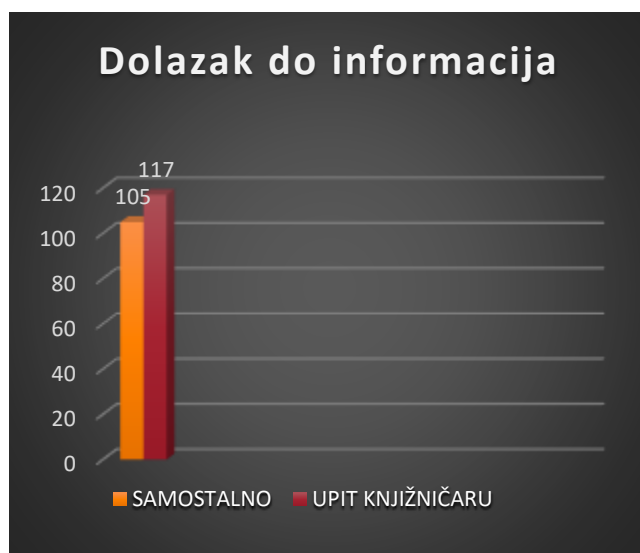
**Grafikon 11. Tematska područja interesa korisnika prema dobnim skupinama**

Osim tematskog područja interesa vrlo je važno saznati i najčešće izvore informacija kojima se korisnici služe. Ponuđeno je 9 različitih mogućnosti dolaska do informacija u Gradskoj knjižnici i čitaonici Požega za 6 dobnih skupina. Iz grafikona 12 vidljivo je da su na prvom mjestu svim dobnim skupinama upravo knjige, zatim mladima Internet, a starijima upit knjižničaru. Najmanje se kao izvor informacija koristi AV građa.



**Grafikon 12. Najčešće korišteni izvori informacija prema dobnim skupinama korisnika**

Koliko je važna komunikacija na relaciji korisnik-knjižničar, vidljiva je u grafikonu broj 13. Korisnicima je postavljeno pitanje: Na koji način najčešće dolaziš do informacija u knjižnici? Odgovori su bili gotovo jednaki i za samostalno snalaženje u knjižnici i za upit knjižničaru.



**Grafikon 13. Na koji način korisnici dolaze do informacija**

Na kraju anketnog upitnika našla su se još dva pitanja koja nisu imala ponuđeni odgovor, već su od ispitanika tražila izjašnjenje:

1. Koje bi nove izvore informacija željeli koristiti u knjižnici?
2. Koje bi nove usluge željeli u knjižnici?

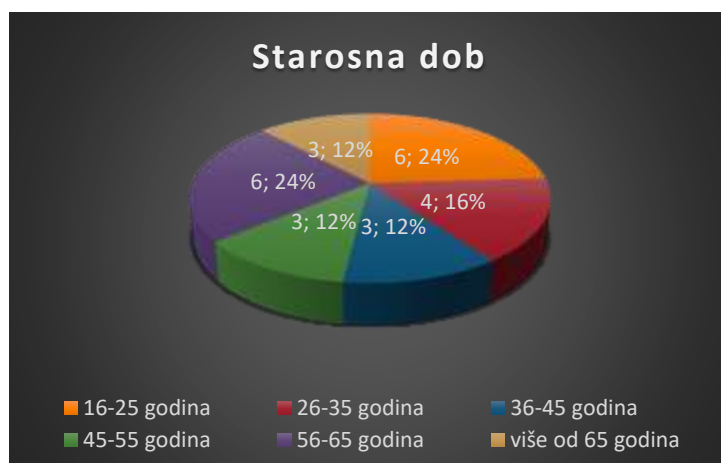
Većina je ispitanika odgovorila da su zadovoljni svime i da ništa ne bi mijenjali, dok je njih 8 odgovorilo na prvo pitanje kako žele raznovrsnije časopise, više edukativnih predavanja, info pult i baze podataka s cjelovitim tekstovima. Na drugo je pitanje bilo nešto više odgovora. Od 20 ispitanika koji su odgovorili na pitanje, njih je 9 odgovorilo da želi kafić, a ostali žele bolju čitaonicu, veći prostor i brži internet.

### Rezultati ankete za nekorisnike

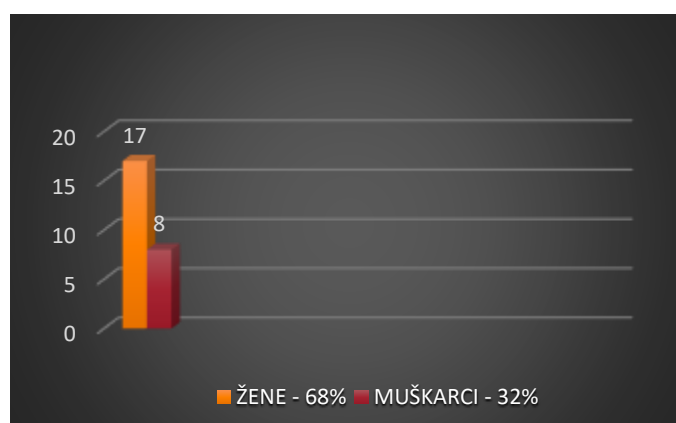
Najviše nekorisnika koji su ispunili anketu starosne je dobi od 16-25 godina njih 6 ili 24% i od 56-65 godina starosti također njih 6 ili 24 %, zatim od 26-35 godina starosti njih 4 ili 16%, slijede ispitanici od 36-45 godina 3 ili 12% ispitanika, od 46-55 godina bilo je 3 ili 12% i starijih od 65 godina svega 3 ili 12%. (Grafikon 14)

Od 25 ispitanika 17 ili 68% je žena i 8 ili 32% muškaraca. (Grafikon 15)

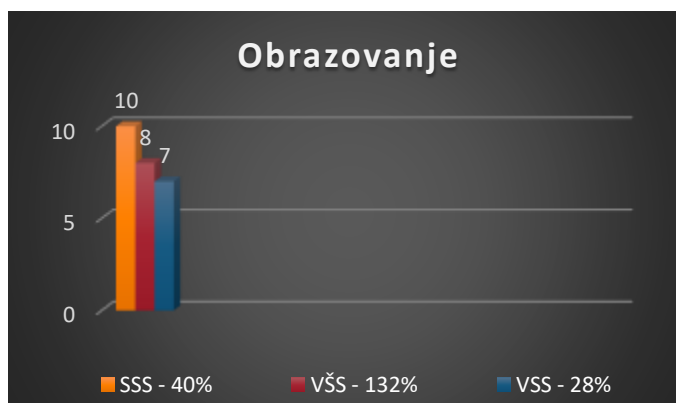
Prema stručnoj spremi anketu je ispunilo 10 ili 40% ispitanika SSŠ, 8 ili 32% ispitanika VŠS i 7 ili 28% ispitanika VSS. (Grafikon 16)



**Grafikon 14. Struktura ispitanih prema starosnoj dobi**



**Grafikon 15. Struktura ispitanih prema spolu**

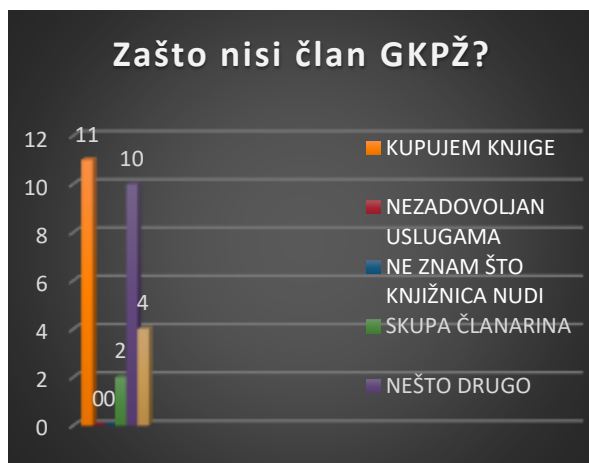


**Grafikon 16. Struktura ispitanih prema stručnoj spremi**

Usljedila su pitanja koja su nudila mogućnost više ponuđenih odgovora.

Na pitanje: *Zašto nisi član Gradske knjižnice i čitaonice Požega*, ispitanici su u najvećoj mjeri odgovorili da kupuju knjige ili nešto drugo, pri čemu to nešto drugo nije navedeno. (Grafikon 17)

Na pitanje: *Što bi te navelo da postaneš član Gradske knjižnice i čitaonice Požega*, najviše ih je odgovorilo da bi to bila besplatna članarina ili nešto drugo, a to nešto drugo ni u ovom slučaju nije navedeno. (Grafikon 18)



Grafikon 17. Razlog nečlanstva u knjižnici



Grafikon 18. Mogući razlog upisa u knjižnicu

Na pitanje: *Koja su tematska područja tvoga interesa*, najveći broj odgovora bio je hobi, znanost i beletristika.

Na pitanje: *Koje izvore informacija najčešće koristiš*, ispitanici su u najvećoj mjeri odgovorili internet, knjige i novine.

Na pitanje: *Jesi li ikada prije bio član Gradske knjižnice i čitaonice Požega*, od 25 ispitanika njih 15 ili 60% nikada nije bilo član, dok je njih 10 ili 40% bilo nekada davno.



Dva su im pitanja upućena kako bi se saznalo njihovo poznavanje knjižničnih usluga. Na pitanje: Znaš li da knjižnica ima 100.000 primjeraka knjižnične građe? 20 ili 80% ispitanika je odgovorilo da ne zna, a 5 ili 20% ih je odgovorilo da zna.

I na posljednje pitanje: *Znaš li da knjižnica ima Glazbeni odjel i multimediju*, 15 ili 60% ispitanika odgovorilo je potvrdno, a 10 ili 40% odgovorilo ih je da ne zna.

## Zaključak

Stupanj zadovoljstva korisnika knjižnicom i knjižničnim uslugama nije lako definirati. Vrednovanje i samovrednovanje alat je kojim se želi u funkciji istraživanja dobiti povratna informacija i potvrditi ili demantirati često pretpostavljano zadovoljstvo korisnika. Kako bi došlo do poboljšanja poslovanja, usluga i razvoja novih programa, u knjižnici je potrebno postaviti pitanje, a time i istražiti, jesu li naši korisnici zadovoljni, prvenstveno osnovnim uslugama koje im knjižnica nudi, a zatim i dodatnim programima, uslugama i ponudama. U tom kontekstu provedeno je i ovo istraživanje u požeškoj knjižnici o zadovoljstvu korisnika, njihovim potrebama, željama i stavovima. Ciljevi su naravno prikupiti što više informacija o korisnicima, dobiti povratne informacije o njihovu zadovoljstvu uslugama i naravno dobiti prijedloge o poboljšanju rada knjižnice o postojećim i željenim budućim uslugama u novom prostoru knjižnice.

Rezultati ankete temelje se na odgovorima korisnika Gradske knjižnice i čitaonice Požega koji se uslugama knjižnice koriste skoro svakodnevno i jako su dobro upućeni u sve što im knjižnica nudi. Ukupno je ispunjeno 210 anketnih listića od strane korisnika. Pitanja u anketi za korisnike bila su koncipirana na taj način da ispitanici uz opće podatke iskažu i svoja (ne)zadovoljstva, prioritete, želje i potrebe u knjižnici. Drugi anketni listići namijenjeni su onim ispitanicima koji nisu nikada bili članovi knjižnice, nisu upoznati s knjižničnim uslugama koje se nude u Gradskoj knjižnici i čitaonici Požega stoga su za njih pitanja koncipirana drugačije. Uz opće podatke odgovarali su na pitanja o tome koliko su upućeni u knjižnične usluge koje im se nude, zašto nisu članovi knjižnice, koja su im područja interesa, kojim se izvorima informacija koriste i što bi ih navelo da postanu članovi knjižnice. S obzirom da je anketa provedena u Noći knjige, gdje su posjetitelji najčešće korisnici knjižnice, nije čudno da je anketu za nekorisnike ispunilo svega 25 ispitanika. Nakon analize svih anketnih listića, grafičkih prikaza i izračuna postotka može

se zaključiti sljedeće: uzevši u obzir prosjek prema postotku, ispitanici su u najvećem broju između 36–45 godina starosti, većinom žene, srednje stručne spreme i visoke stručne spreme, zaposleni i s dugotrajnim članstvom. Na pitanja o učestalosti korištenja knjižnice i knjižničnih usluga odgovori su prema najvećem postotku sljedeći: ispitanici se koriste knjižnicom jednom mjesečno, knjižničnu građu posuđuju često i ona je knjižnična usluga koja se najviše koristi, a tematski je to beletristika i građa za obrazovanje korisnika. Najčešći izvori informacija kojima se korisnici služe u knjižnici jesu knjige i Internet, a do njih dolaze skoro u istom omjeru samostalno i upitom prema knjižničaru.

Zbog razvoja svih segmenata knjižničkog poslovanja važan je i upit o zadovoljstvu korisnika knjižnicom, a odgovori su sljedeći: od 17 segmenata poslovanja, koji su im ponuđeni na ocjenjivanje, zaključeno je da su korisnici zadovoljni i izuzetno zadovoljni svim segmentima osim prostornom organizacijom i računalnom opremom.

Važno je također mišljenje nekorisnika Gradske knjižnice i čitaonice Požega za koje su bili nešto drugačiji anketni listići s pitanjima usmjerenima ka iskazivanju njihova stava prema knjižnici i njihovim željama. Možemo zaključiti da su nekorisnici kao glavni argument zašto nisu članovi Gradske knjižnice i čitaonice Požega isticali kupnju knjiga ili nešto drugo a to drugo nisu iskazali, na upis bi ih potakla besplatna članarina ili nešto drugo, područja njihova interesa su hobi, znanost i beletristika, najčešći izvor informacija im je internet, nikada nisu bili članovi Gradske knjižnice i čitaonice Požega, ne znaju da knjižnica ima oko 100 000 tisuća primjeraka građe ali znaju da ima Glazbeni odjel i multimediju.

Sve do provođenja ankete, razmišljanja djelatnika o ovim pitanjima i zadovoljstvima korisnika bila su pretpostavke. Nakon provedene i analizirane ankete pretpostavke su se pokazale točnima, ali sada su to stvarne brojke na papiru, više nisu pretpostavke. Rezultati ove ankete argumentirana su potvrda svega onoga na čemu je potrebno raditi kako bi se želje i potrebe korisnika implementirale u knjižnično poslovanje te se razvile nove usluge i poboljšale postojeće.

Iza Gradske knjižnice i čitaonice Požega stoji 170 godina postojanja i borbe za boljim i većim prostorom koji će omogućiti ostvarenje svih želja i potreba građana grada Požege, kao i zbog svoje matičnosti i svih stanovnika Požeško-slavonske županije.

Postojeća „stara zgrada“ knjižnice svojim resursima ili bolje reći ograničenjima bila je velika kočnica u razvoju novih knjižničnih usluga jer je knjižnica odavno prerasla

prostorne mogućnosti zgrade i postao je upitan daljnji opstanak i razvoj knjižnice u po svim mjerilima premaloj kvadraturi. Pred Gradskom knjižnicom i čitaonicom Požega nalazi se razdoblje preseljenja u dograđeni prostor koji se širi na preko 1000 kvadratnih metara i renoviranje postojećeg prostora na preko 700 kvadratnih metara, što znači potpunu reorganizaciju knjižnice u prostornom te prvenstveno u organizacijskom smislu. Ova je anketa prva u nizu planiranih anketa koja je dala odgovor na pitanje koliko su korisnici zadovoljni trenutnim uslugama knjižnice, utvrđena su područja kojima korisnici nisu zadovoljni i dani prijedlozi za nove usluge. Ocjene, mišljenja i želje korisnika i onih koji to žele postati, implementirat će se u novi ustroj knjižnice kod preseljenja u novu zgradu i nastojat će se ukloniti uzroci nepovoljno ocijenjenih područja uvažavanjem mišljenja samih korisnika i anketnih ispitanika. Nakon novog ustroja knjižnice u novom prostoru i uhodanog rada prema željama i potrebama korisnika, u prvoj godini poslovanja ponovit će se anketa kako bi se utvrdilo jesu li očekivanja korisnika ispunjena, je li stupanj zadovoljstva korisnika u odnosu na prvu anketu porastao ili pak nije, što je to što bi se još moglo poboljšati da bi korisnici bili potpuno zadovoljni i da bi u konačnici porastao broj korisnika knjižničnih usluga i posjetitelja kulturnih i edukativnih događanja u knjižnici.

## Literatura

Badurina, Boris; Dragija Ivanović, Martina; Krtalić, Maja. Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53 (2010), 1; 47-63.

Dragija Ivanović, Martina. Vrednovanje usluga u narodnim knjižnicama. Magistarski rad. Zagreb : Filozofski fakultet, 2006.

Gabrijel, Dunja Marija; Leščić, Jelica. Prostori narodnih knjižnica u Hrvatskoj. // Narodne knjižnice kao treći prostor // 9. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj / uredile Dunja Marija Gabriel, Jelica Leščić. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2015.

IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.  
Kovačević, Jasna. Narodna knjižnica: središte kulturnog i društvenog života. Zagreb : Naklada Ljevak, 2017.

Milas, Goran. Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima. 2. izd. Jastrebarsko : Naklada Slap, 2009.

Pavičić, Jurica; Alfirević, Nikša; Aleksić, Ljiljana. Marketing i menadžment u kulturi i umjetnosti. Zagreb: Masmedia, 2006.

Petr Balog, Kornelija. Kultura kvalitete u narodnim knjižnicama : zašto je važna i kako ju mjeriti? // Vrednovanje djelatnosti narodnih knjižnica // 10. savjetovanje za narodne knjižnice u

Republici Hrvatskoj, Tuheljske Toplice, 30. rujna do 2. listopada 2015. / uredile Dunja Marija Gabriel, Frida Bišćan. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2017. Str. 19.

Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek : Filozofski fakultet, 2010.

Potrebica, Filip. Povijest knjižnica Požeške kotline. 2. dopunjeno i prošireno izd. Jastrebarsko : Naklada Slap, 1995.

Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Priručnik za metodologiju istraživačkog rada: kako osmisliti, provesti i opisati znanstveno i stručno istraživanje. Zagreb: M.e.p., 2010.

## PRILOZI

[Prilog 1. Primjer anketnog upitnika za korisnike](#)

[Prilog 2. Primjer anketnog upitnika za nekorisnike](#)